|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **420-G34-RO** |  |

**Soutien Informatique Logiciel**

**Durée : 3h**

**Type d’évaluation : Sommative pondération : 30%**

**Contexte de réalisation :** En classe :

 un logiciel de traitement de texte (Word)

**Date de remise: 02-12-2022 à 15h30**

**Type de remise: par Léa**

**Exprimez-vous le plus clairement possible !**

**Éléments de compétences :**

1. Recevoir et analyser des demandes
2. Fournir du soutien relativement à l’utilisation des logiciels et des fonctionnalités du réseau.

**Critères de performances :**

* 1. Écoute attentive et manifestation de réceptivité.
  2. Analyse judicieuse de la nature et de la complexité de la demande.
  3. Détermination juste des besoins à satisfaire et des actions à entreprendre.
  4. Bien-fondé des raisons d’un délai dans le soutien à apporter

2.1 Justesse et clarté de l’information sur les politiques de l’entreprise, ainsi que sur les applications disponibles dans le réseau et leurs possibilités d’utilisation.

4.1 Pertinence, clarté et précision des explications fournies.

# Description du cas

Technicien en informatique dans une société de la place. Vos tâches se résument entre autres en ces termes suivants :

* Offrir un soutien aux utilisateurs et leur fournir l’information requise sur les outils informatiques;
* Assurer le fonctionnement des outils informatiques et s’occuper de leur entretien;
* Signaler les anomalies ou les pannes dans le fonctionnement des équipements, apporter les solutions requises à une utilisation optimale;
* Tenir un journal de bord présentant un éventail de solutions et de conseils pour l’utilisation des outils informatiques;
* Assurer un service de qualité pour toutes les opérations informatiques.

À partir des problèmes ci-dessous énumérés faite une proposition qui permette d’assurer un service de qualité en termes d’opérations informatiques, et ce en respectant les meilleures pratiques telles que vus dans le référentiel ITIL.

**Travail À Faire :**

1. Classer en justifiant les incidents ci-dessous énumérés par ordre de priorité.
2. Déterminer la nature de chaque incident.
3. Donner les hypothèses (explications) des quatre premiers incidents ci-dessous énumérés.
4. Pour chacun des quatre incidents, décrire les différentes étapes du processus de gestion du problème identifié.

* 1. Un membre de la haute direction se plaint qu’il n’est pas en mesure de prendre ses courriels à partir de son domicile avec le portable qu’on lui a fourni. Il semble que la connexion sécurisée ne se fasse pas correctement. Le directeur est furieux car il n’a pu répondre à d’importants clients au cours du week-end.

1. L’ordre de priorité de cet incident est : P2 car le directeur ne peut pas communiquer avec les clients importants ce qui affecte et influence sur l’entreprise vu que les clients sont ce qui assure sa continuité.
2. Cet incident est de nature réseautique et logiciel.
3. Peut être que comme l’utilisateur est dans sa maison, il utilise un autre réseau que celui de l’entreprise donc il va pas pouvoir se connecter, en effet son adresse IP n’est pas compatible avec le serveur ou il veut se connecter ce qui l’empêche d’accéder. D’autre part, peut être que son portable contient un logiciel comme un pare-feu, un antivirus ou un VPN qui bloque la connexion et affiche un problème de sécurité.
4. Les différentes étapes du processus de gestion du problème identifié sont :

* Identification : la connexion sécurisé ne se fasse pas correctement.
* Enregistrement : l’utilisateur n’arrive pas a prendre ses courriels pour répondre au clients.
* Classification : réseautique et logiciel.
* Priorisation : priorité niveau 2.
* Diagnostic : on essaye de tenter de résoudre le problème après un diagnostic initial, on essaye de se connecter a la place de l’utilisateur.
* Escalade : Hiérarchique.
* Enquête et diagnostic : on a trouvé que ce qui déclenche ces incidents sont l’utilisation du mauvais serveur et la présence des logiciels de sécurité dans l’appareil.
* Résolution et restauration : premièrement on va essayer de désactiver tous les logiciels de sécurité qui bloquent sa connexion comme le pare-feu, l’antivirus ou bien le VPN, puis essayer de se connecter avec le serveur de l’entreprise et à la fin permettre à l’utilisateur d’accéder à ses courriels et assurer que la communication avec les clients est réussie.
* Clôture: on documente la solution dans un document a part, on confirme que le problème est la connexion sécurisée et on ferme officiellement le problème.

* 1. Le site Internet de l’entreprise a été piraté et ne fonctionne plus. Il n’offre plus de transaction, il est devenu une simple vitrine pour l’entreprise. Vous disposez d’une copie de sauvegarde complète du site.

1. L’ordre de priorité de cet incident est : P1 puisque le site de l’entreprise a été piraté toute l’entreprise est affecté donc aucun employé ne peut se servir du site et une action immédiate est requise.
2. Cet incident est de nature logiciel.
3. On générale le piratage essaye de mettre hors service le site web de l’entreprise donc le pirate a réussi a passer les niveau de sécurité du site web on utilisant des robots créer par des codes qui exploitent la faille de sécurité de la création du site web de l’entreprise.
4. Les différentes étapes du processus de gestion du problème identifié sont :

* Identification : le site web de l’entreprise est piraté.
* Enregistrement : Il n’offre plus de transaction, il est devenu une simple vitrine pour l’entreprise.
* Classification : réseautique et logiciel.
* Priorisation : priorité niveau 1.
* Diagnostic : on essaye de tenter de résoudre le problème après un diagnostic initial, on essaye de reprendre le contrôle du site web.
* Escalade : Hiérarchique.
* Enquête et diagnostic : on a trouvé que ce qui déclenche cette incident sont les failles qui se trouvent dans la création du site web .
* Résolution et restauration : premièrement on fait une copie d’écran quand le piratage est actif, puis il faut mettre à jour les outils de création, de publication et de sécurité et a la fin restaurer le site web.
* Clôture: on documente la solution dans un document a part, on confirme que le problème est le piratage du site web et on ferme officiellement le problème.

* 1. Un groupe d’utilisateurs appellent parce qu’ils ne peuvent pas accéder au serveur de comptabilité.

1. L’ordre de priorité de cet incident est : P2 puisque cet incident affecte un groupe d’utilisateur qui ont besoin d’accéder au serveur pour continuer leur travail. Une action immédiate est requise.
2. Cet incident est de nature réseautique.
3. Les utilisateurs ne peuvent pas accéder au serveur de comptabilité car peut être que la connexion avec le réseau n’est pas établie.
4. Les différentes étapes du processus de gestion du problème identifié sont :

* Identification : on ne peut pas accéder au serveur de comptabilité.
* Enregistrement : un groupe d’utilisateur n’ont pas arrivé a se connecter au serveur de comptabilité.
* Classification : réseautique.
* Priorisation : priorité niveau2.
* Diagnostic : on essaye de tenter de résoudre le problème après un diagnostic initial, on essaye de se connecter nous même au serveur.
* Escalade : Hiérarchique.
* Enquête et diagnostic : on a trouvé que ce qui déclenche cette incident c’est que la connectivité avec le réseau n’est pas établie dans les appareils de ces utilisateurs.
* Résolution et restauration : on prend contrôle des ordinateurs de ce groupe d’utilisateurs puis on essaye d’établir une connexion avec le réseau et a la fin on essaye d’accéder au serveur de comptabilité pour assurer la résolution.
* Clôture: on documente la solution dans un document a part, on confirme que le problème est échouer d’accéder au serveur de comptabilité et on ferme officiellement le problème.
  1. Un vendeur est chez un client, il n’arrive pas à se connecter par modem au réseau. Il téléphone à l’aide de son cellulaire et demande de l’assistance.

1. L’ordre de priorité de cet incident est : P3 puisque cet incident affecte un seul utilisateur et comme il a besoin de se connecter au réseau pour continuer son travail une action immédiate est requise.
2. Cet incident est de nature matériel.
3. Le vendeur essaye de se connecter au réseau par un modem, peut être que le modem n’est pas fonctionnel ou il n’est pas compatible avec l’appareil du vendeur.
4. Les différentes étapes du processus de gestion du problème identifié sont :

* Identification : un utilisateur n’est pas arrivé à se connecter au réseau.
* Enregistrement : le vendeur est chez le client, il utilise un modem pour se connecter au réseau mais il n’arrive pas a se connecter.
* Classification : materiel.
* Priorisation : priorité niveau 3
* Diagnostic : on essaye de tenter de résoudre le problème après un diagnostic initial, on demande à l’utilisateur d’enlever le modem et de le rebrancher avec l’appareil.
* Escalade : Fonctionnelle.
* Enquête et diagnostic : on a trouvé que ce qui déclenche cet incident c’est que le modem n’est pas fonctionnel et l’appareil n’arrive pas à le lire.
* Résolution et restauration : on va essayer d’abord de réinitialiser le modem puis le reconfigurer dans l’appareil si cette solution ne marche pas on appelle un autre vendeur qui est dans la proximité de l’autre et lui demander de le rejoindre pour finir la demande du client.
* Clôture: on documente la solution dans un document a part, on confirme que le problème est que le modem n’est pas fonctionnel et on ferme officiellement le problème.

* 1. Un utilisateur demande votre assistance pour installer un dictionnaire électronique. P5

* 1. Un utilisateur vous appelle, son ordinateur ne démarre pas. Lorsqu'il l'allume, l’écran reste éteint et l'utilisateur se plaint que l'ordinateur ne lui parle plus. P3

* 1. Un utilisateur d’un point de service en région ne sait pas activer la fonctionnalité recto verso de son pilote d’impression. P4
  2. La cartouche de l’imprimante centrale est vide. P3

* 1. La secrétaire du directeur général éprouve des difficultés avec son logiciel de traitement de texte. Les notes de bas de page qu’elle doit insérer dans son document ne se placent pas à la bonne page. Le travail qu’elle doit livrer est urgent. P2

* 1. L’utilisateur tente d’afficher un document pour lequel on lui demande d’installer le logiciel Acrobat Reader. Il ne comprend pas et ne sait pas quoi faire, ni où se procurer le produit. P3

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Classement par priorité | Priorité | justification | Nature de l’incident |  |
| 1. | 2.Le site Internet de l’entreprise a été piraté et ne fonctionne plus. Il n’offre plus de transaction, il est devenu une simple vitrine pour l’entreprise. Vous disposez d’une copie de sauvegarde complète du site. | P1 | le site de l’entreprise a été piraté toute l’entreprise est affecté donc aucun employé ne peut se servir du site et une action immédiate est requise. | Logiciel |  |
| 2. | 1.Un membre de la haute direction se plaint qu’il n’est pas en mesure de prendre ses courriels à partir de son domicile avec le portable qu’on lui a fourni. Il semble que la connexion sécurisée ne se fasse pas correctement. Le directeur est furieux car il n’a pu répondre à d’importants clients au cours du week-end. | P2 | le directeur ne peut pas communiquer avec les clients importants ce qui affecte et influence sur l’entreprise vu que les clients sont ce qui assure sa continuité. | Logiciel et reseautique |  |
| 3. | 3.Un groupe d’utilisateurs appellent parce qu’ils ne peuvent pas accéder au serveur de comptabilité. | P2 | cet incident affecte un groupe d’utilisateur qui ont besoin d’accéder au serveur pour continuer leur travail. Une action immédiate est requise. | reseautique |  |
| 4. | 8.La cartouche de l’imprimante centrale est vide. P3 | P3 | L’imprimante est utilisé par un utilisateur ou un groupe d’utilisateur car leur nature de travail dans l’entreprise demande des documents imprimés comme pour le départements judiciaire. Une action immédiat est requise. | Materiel |  |
| 5. | 9.La secrétaire du directeur général éprouve des difficultés avec son logiciel de traitement de texte. Les notes de bas de page qu’elle doit insérer dans son document ne se placent pas à la bonne page. Le travail qu’elle doit livrer est urgent | P3 | La secretaire qui est un utilisateur ne peut pas envoyer son travail urgent. | Logiciel |  |
| 6. | 4.Un vendeur est chez un client, il n’arrive pas à se connecter par modem au réseau. Il téléphone à l’aide de son cellulaire et demande de l’assistance. | P3 | cet incident affecte un seul utilisateur et comme il a besoin de se connecter au réseau pour continuer son travail une action immédiate est requise. | Materiel |  |
| 7. | 6.Un utilisateur vous appelle, son ordinateur ne démarre pas. Lorsqu'il l'allume, l’écran reste éteint et l'utilisateur se plaint que l'ordinateur ne lui parle plus. | P3 | L’utilisateur ne peut pas travailler si son ordinateur n’est pas fonctionnel.Une action immediate est requise. | Materiel |  |
| 8. | 10L’utilisateur tente d’afficher un document pour lequel on lui demande d’installer le logiciel Acrobat Reader. Il ne comprend pas et ne sait pas quoi faire, ni où se procurer le produit. | P3 | L’utilisateur a besoin d’aide pour lire les documents qui font parties de son travail. Action immédiate requise. | Logiciel |  |
| 9. | 7.Un utilisateur d’un point de service en région ne sait pas activer la fonctionnalité recto verso de son pilote d’impression. | P4 | Cet incident affecte un utilisateur est a besoin d’action dans les prochains 48 heures. | Utilisateur |  |
| 10. | 5. Un utilisateur demande votre assistance pour installer un dictionnaire électronique | P5 | Un utilisateur est affecté et cette action est requise dans les 5 prochain jours puisque un dictionnaire électronique est facultatif dans un appareil. | Logiciel |  |